



RAPPORT

annuel d'activités

2016

2017

TABLE DES MATIÈRES



Rapport annuel d'activités 2016 - 2017

Le mot de la présidente et de la directrice	3
Les valeurs - la vision - la mission	4
Le conseil d'administration	6
L'équipe des employés	7
L'organigramme	10
Le bénévolat : une communauté engagée auprès des nouveaux arrivants	12
Les faits saillants de l'année 2016-2017	14
Ensemble - Wartin Pantois	18
Le suivi des actions 2016-2017	20
Les statistiques	26
L'immigration économique et familiale	33
Les services aux personnes réfugiées	36
L'intervention de proximité	37
Le milieu de vie, un soutien à l'adaptation	40
Le soutien aux communautés	41
Calendrier des activités 2016 - 2017	42
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations	50
Les priorités 2017-2018	52
Les médias	52
L'autofinancement	52
Les remerciements	53

Veillez noter que la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.



Corinne Béguerie



Dominique Lachance

LE MOT

de la présidente et de la directrice

L'année 2016-2017 a été riche en événements et en émotions

D'abord, sous le thème « Accueillir, intégrer et sensibiliser : notre mission ! », le Centre multiethnique de Québec (CMQ) et les Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ) ont lancé en novembre 2016 leur première campagne majeure de financement sous la présidence de madame Diane Lavallée et avec l'appui de nombreuses personnes reconnues dans la communauté.

Ensuite, pour répondre davantage aux besoins des nouveaux arrivants et à la mission, de nouveaux programmes ont vu le jour : le jumelage interculturel, le projet Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale, le portrait du profil professionnel des réfugiés pris en charge par l'État dans la Capitale-Nationale. Les services déjà offerts ont été bonifiés comme la banque des interprètes, service fiable et efficace offert à la communauté de la ville de Québec et ses environs.

Par ailleurs, dans un souci d'efficacité, le CMQ a également consolidé sa gouvernance avec le suivi des politiques mises en œuvre et en précisant les mandats de chacun des comités du conseil d'administration et de direction.

Nous ne pouvons évidemment pas passer sous silence la tragédie du 29 janvier 2017 au Centre Culturel Islamique de Québec qui a ébranlé toute la population. Ce triste événement nous indique qu'il est plus que nécessaire de s'investir dans le vivre-ensemble. Le CMQ doit pouvoir compter sur ses partenaires et sur ses bailleurs

de fonds afin de pouvoir réaliser sa mission, développer des activités adéquates et se doter d'outils efficaces favorisant l'inclusion, dans le respect des personnes accueillies et des valeurs québécoises.

Enfin, le CMQ a reçu encore cette année un nombre important de réfugiés syriens du programme Bienvenue aux réfugiés en plus d'accueillir plusieurs travailleurs qualifiés, parrainés et autres réfugiés. Le CMQ est à l'écoute des besoins des personnes issues de l'immigration et met en place des services nécessaires et adéquats pour y répondre. Malheureusement, l'année 2016-2017 s'est terminée abruptement avec l'amputation par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du quart de la subvention octroyée pour l'année à venir. Plusieurs autres organismes dans les régions d'accueil des réfugiés ont d'ailleurs subi le même sort. Le CMQ déplore cette situation qui va entraîner la mise à pied de plusieurs personnes et la suppression de services importants auprès des personnes réfugiées. En effet, l'accompagnement des personnes immigrantes ne dure pas seulement quelques semaines, mais sur plusieurs mois, voire plusieurs années lorsqu'il s'agit de personnes plus fragilisées.

Nous terminons en remerciant tous les membres du conseil d'administration, le personnel et les bénévoles qui contribuent à la réalisation de la mission du Centre multiethnique de Québec.

Corinne Béguerie, présidente
Dominique Lachance, directrice

LES VALEURS

Accueil

Respect
des personnes
accueillies
et des valeurs
québécoises

Ouverture
à la différence

Écoute

Égalité
des droits et des
responsabilités

Éthique

LA VISION

Le CMQ et les Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ) deviendront, dans leurs champs d'expertise respectifs, des acteurs modèles incontournables de la démarche d'intégration au Québec.

LA MISSION

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et les immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.

Centre **multiethnique**
de Québec 



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 29 septembre 2016. À cette date, cinq postes étaient vacants au sein du conseil d'administration. L'assemblée générale a permis l'élection des membres du nouveau conseil d'administration suivant :

Mme Corinne Béguerie Présidente
Mme Marie-Claude Gilles Vice-présidente
Mme Manon Leblanc Secrétaire
Mme Hélène Macaluso Trésorière
Mme Chi Mai Vu Administratrice
Mme Marie Fortier Administratrice
Mme Araceli Fraga Administratrice
M Stéphane Paradis Administrateur
Un poste demeure vacant

Les membres du conseil d'administration ont tenu sept assemblées ordinaires. Ils se sont notamment penchés sur le lancement et la réalisation de la campagne de financement, les communications internes et externes, la définition des rôles et fonctions des comités relevant de la direction et du conseil d'administration, les mécanismes d'évaluation de la direction et du conseil d'administration et le suivi de la planification stratégique 2015-2020.

Les assemblées ordinaires du conseil d'administration ont eu lieu les :

- 15 septembre 2016
- 29 septembre 2016
- 24 novembre 2016
- 19 janvier 2017
- 16 mars 2017
- 25 mai 2017
- 22 juin 2017



Corinne Béguerie



Marie-Claude Gilles



Manon Leblanc



Hélène Macaluso



Chi Mai Vu



Marie Fortier



Araceli Fraga



Stéphane Paradis

L'ÉQUIPE DES EMPLOYÉS

permanents et contractuels

(du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017)

ADMINISTRATION :

- Mme Dominique Lachance Directrice
- Mme Aminata Pène Adjointe administrative en soutien aux coordinations
- Mme Florence Tilch Adjointe à la direction
- Mme Christine Uwizera Technicienne comptable
- M. Vincent Masson Infographiste
- Mme Lucie Tremblay Comptable externe jusqu'au 30 juin 2017

COORDINATION :

- Mme Hélène Gosselin Coordonnatrice des services d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État
- Mme Kanita Jandric Coordonnatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale
- Mme Diane Plourde Coordonnatrice des services de proximité

INTERVENTION :

- M. Serif Pervanic Intervenant à l'accueil des réfugiés et en soutien à la coordination des réfugiés syriens
- M. Alex Gatien Intervenant à l'accueil des réfugiés
- M. Dominique Paddack Intervenant à l'accueil des réfugiés jusqu'en août 2016
- M. Roch Ndogosa Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- M. Uttam Shrestha Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- M. Neji Khedhiri Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés syriens
- Mme Asma Chemingui Intervenante en soutien à l'accueil des réfugiés syriens depuis août 2016
- M. Essam Almokhtar Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés syriens
- Mme Christine Bisson Intervenante à l'accueil des réfugiés
- Mme Anne Derguy Intervenante à l'accueil des réfugiés
- Mme Françoise Kamushi Intervenante en soutien aux réfugiés depuis octobre 2016
- Mme Mizuho Nagashima Intervenante au suivi des réfugiés
- Mme Fernanda Gomes Intervenante au suivi des réfugiés



- Mme Maude Bisson Intervenante au suivi des réfugiés depuis juin 2017
- Mme Anne-Marie Ouellet Intervenante en immigration économique et familiale
- Mme Camille Hamonic Intervenante en immigration économique et familiale
- Mme Catherine Boucher Intervenante en immigration économique et familiale depuis mars 2017
- Mme Martha Tarazona Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- Mme Élisabeth Gingras Intervenante en milieu de vie depuis janvier 2017

SOUTIEN AUX SERVICES :

- M. Richard Gorman Responsable des bénévoles
- Mme Sophie Coté Soutien logistique pour la Clinique de santé des réfugiés depuis avril 2017
- M. Frédéric Bernard Responsable des interprètes jusqu'en janvier 2017
- Mme Alice de Chambrier Responsable des interprètes depuis janvier 2017
- M. Marc-Antoine Barré Responsable du jumelage interculturel depuis janvier 2017

RÉSEAU DES AGENTS EN MILIEU INTERCULTUREL :

- Mme Joannie Cloutier-Tremblay Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- M. Hector Contreras Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- M. José Luis Navas Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Marilyne Choquette Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire jusqu'en octobre 2016
- Mme Camille Brunet Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Saadia Housni Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis décembre 2016
- M. Hamed Sandra Adam Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis janvier 2017
- Mme Catherine Gaumont ... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis février 2017
- Mme Mélanie Savard .. Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire de novembre 2016 à janvier 2017

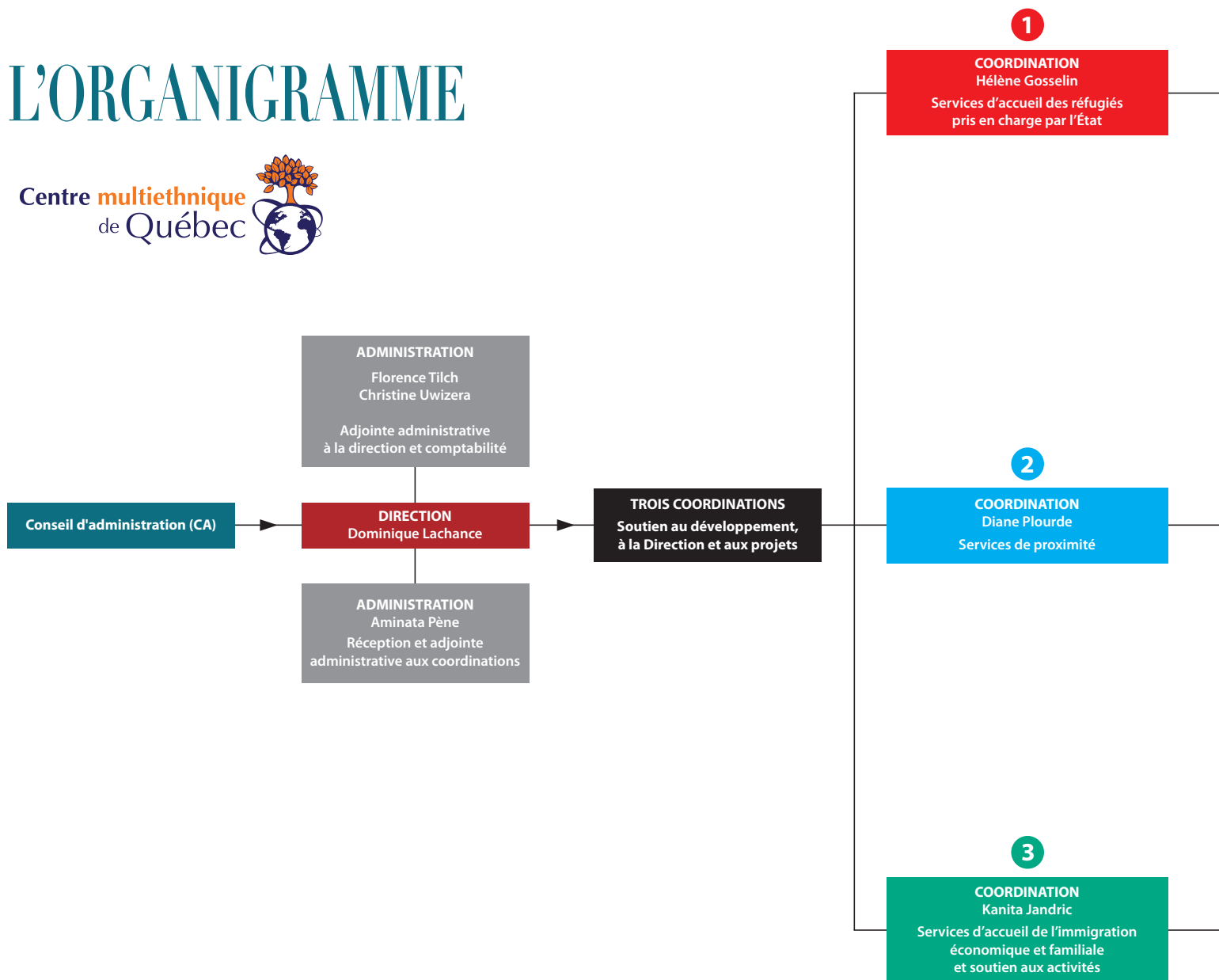
PROJETS :

- Mme Aliénor de Warengnien Chargée de projet Profil Professionnel des Réfugiés depuis octobre 2016
- Mme Marilyne Choquette Chargée de projet
Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale depuis octobre 2016
- Mme Seima Souissi Agente de recherche du projet
Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale depuis juin 2017
- M. Jean-Claude Nebila Bationo Agent de recherche du projet
Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale depuis juin 2017
- Mme Laila Ait Oumasste Intervenante en soutien aux communautés depuis mai 2017
- M. Boualem Frigah Intervenant en soutien aux communautés depuis juin 2017

STAGES :

- Mme Marie-Rose Irakose Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- Mme Linda Dolfini Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- M. Laurent Moreau-Godin Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- Mme Sarah Dugal Stagiaire en techniques de travail social
- M. Jean-Philippe Bujold-Boutin Stagiaire en techniques de travail social
- Mme Catherine Boucher Stagiaire en techniques de travail social
- Mme Maude Bisson Stagiaire en techniques de délinquance
- Mme Fernanda Otarula Stagiaire en service social
- Mme Sarah Chénier- Gauthier Stagiaire en médecine
- M. Jean-François Petit-pas Stagiaire au suivi des réfugiés pris en charge par l'État

L'ORGANIGRAMME



ÉQUIPE ACCUEIL DES RÉFUGIÉS (RPCÉ)

INTERVENANT(E)S :

Serif Pervanic	Neji Khedhiri
Alex Gatien	Essam Almokhtar
Roch Ndogosa	Anne Derguy
Uttam Shrestha	Asma Chemingui
Christine Bisson	Francoise Kamushi

ÉQUIPE DE SUIVI À L'INSTALLATION

INTERVENANT(E)S :

Mizuho Nagashima
Fernanda Gomes

ÉQUIPE RAMI

AGENTS :

José Luis Navas	Hamed Adam
Hector Contreras	Catherine Gaumont
Joanie C. Tremblay	Marilyne Choquette (juillet à octobre)
Camille Brunet	
Saadia Housni	

ÉQUIPE INTERVENTION EN MILIEU DE VIE

INTERVENANT(E)S :

Élisabeth Gingras

**ÉQUIPE SOUTIEN ET DÉVELOPPEMENT
DES LIENS AVEC LES COMMUNAUTÉS**

INTERVENANT(E)S :

Laila Ait oumasste
Boualem Frigah

ÉQUIPE IMMIGRATION ÉCONOMIQUE ET FAMILIALE

INTERVENANT(E)S :

Anne-Marie Ouellet
Camille Hamonic
Catherine Boucher

ÉQUIPE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS

Alice De Chambrier – responsable des interprètes
Richard Gorman – responsable des bénévoles
Marc-Antoine Barré – responsable du jumelage interculturel
Sophie Côté – agente au soutien du bénévolat
Vincent Masson – conception graphique
Martha Tarazona – santé

PROJETS

PROFIL PROFESSIONNEL DES RÉFUGIÉS - Aliénor de Wareghien

PROJET IMMIGRATION PETITE ENFANCE-CAPITALE-NATIONALE

Marilyne Choquette – chargée de projet
Nebila Jean-Claude Bationo – agent de recherche
Seima Souissi – agente de recherche



Les langues parlées par le personnel sont le français, l'arabe, l'espagnol, l'anglais, le créole, le swahili, le kirundi, le kinyarwanda, le lingala, le russe, le croate, le bosniaque, l'allemand, le portugais, le wolof, le japonais, le népalais, le mandarin et le gaélique.

LE BÉNÉVOLAT :

une communauté engagée auprès des nouveaux arrivants

L'apport important du bénévolat en appui au travail du CMQ démontre que l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants s'inscrivent dans un effort collectif qui interpelle la communauté d'accueil. Ainsi, 235 bénévoles ont consacré un total de 7238,75 heures de bénévolat auprès des usagers et en soutien à l'organisme pendant l'année 2016-2017. Les bénévoles ont participé au déménagement d'une cinquantaine de familles, ont réalisé 604 transports de personnes à la Clinique de santé des réfugiés et ont accompagné 569 autres individus en autobus, en voiture ou à pied vers les ressources de la communauté. Par ailleurs, ils ont effectué 482 quarts de travail à la réception du CMQ, assurant ainsi le service téléphonique et l'accueil pendant 241 jours ouvrables. De plus, des bénévoles se sont déplacés 593 fois pour venir servir des repas aux HCMQ pour les réfugiés qui y sont hébergés.

Afin de maximiser l'impact de cette contribution, le CMQ s'est fixé l'objectif d'améliorer l'encadrement, la satisfaction et la rétention des bénévoles dans sa planification stratégique 2015-2020. Cette année, il a été question de consolider la croissance importante du bénévolat de l'année précédente tout en continuant de progresser vers l'atteinte de ce but. Ainsi, en accord avec l'une des priorités identifiées en 2016, un programme de jumelage interculturel a vu le jour, répondant ainsi aux besoins des usagers,



Le bénévolat en 2016-2017 : Quelques chiffres

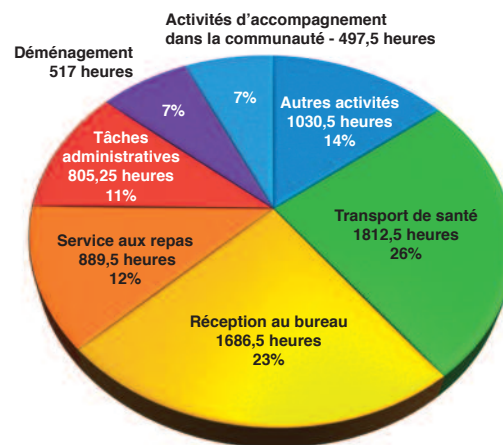
- Nombre total de bénévoles inscrits : 413
- Nombre total de bénévoles mobilisés : 235 (54,7 %)
- Nombre d'activités bénévoles effectuées 2016-2017 : 2448
- Nombre d'activités bénévoles effectuées par semaine : 43,2
- Durée moyenne par activité : 3 hrs 13 min

mais également à la demande de nombreux bénévoles. Également les technologies de l'information ont été privilégiées afin de mieux gérer les activités bénévoles. Cette informatisation du flux de travail offre à l'équipe d'intervention un meilleur accès aux observations et aux préoccupations des bénévoles, tout en assurant un suivi plus efficace des usagers. La mise en place de nouveaux canaux de rétroaction, notamment des questionnaires de suivi pour chaque activité bénévole et des sondages sur la réalisation d'activités collectives, apporte des éléments d'information permettant de réajuster ces activités lorsque nécessaire. De plus, un sondage de satisfaction a été envoyé après la tenue des formations offertes aux bénévoles en août 2016 et en mai 2017, ce qui a assuré une meilleure adaptation de ces activités en fonction des attentes des bénévoles en plus de permettre l'identification de nouveaux thèmes pour les formations futures. À la fin de l'année fiscale, un sondage de satisfaction a été transmis à chacun des 415 bénévoles inscrits et les résultats ont confirmé que ces efforts commencent à porter leurs fruits.

La satisfaction des bénévoles

Globalement, les bénévoles se sont dits satisfaits dans une proportion de 86,5 % des divers aspects

Principaux secteurs d'activité bénévole



du programme de bénévolat. Le taux de satisfaction des bénévoles par rapport à l'utilisation du courriel et des formulaires informatisés s'élevait à 94,4 %. Les bénévoles ont identifié de nombreuses pistes d'amélioration tant pour les activités qui leur sont offertes que pour les services aux nouveaux arrivants. Ces rétroactions orienteront le travail pendant l'année 2017-2018.

Qui sont les bénévoles du CMQ ?

- Sexe : 280 femmes (68 %) et 130 hommes (32 %)
- Âge moyen : 41 ans et 7 mois
- Origine : 13,3 % nés à l'étranger, en provenance d'une vingtaine de pays différents
- Contribution moyenne : 30,9 heures par bénévole/an
- Secteurs principaux d'activité : transports à la Clinique de santé des réfugiés, aide au déménagement, activités d'accompagnement à pied ou en autobus, réception au bureau du CMQ, aide à l'apprentissage, etc.

LES FAITS SAILLANTS

de l'année 2016-2017

Le lancement de la campagne de financement

Le CMQ, en partenariat avec les HCMQ, a lancé officiellement sa première campagne de financement d'envergure le 9 novembre 2016. L'atteinte de l'objectif de 750 000 \$ sur cinq ans (250 000 \$ pour le CMQ et 500 000 \$ pour les HCMQ) permettra de soutenir des programmes existants, par exemple le Réseau des agents en milieu interculturel et la banque d'interprètes, de favoriser le développement d'activités pour les familles et les jeunes et de bonifier l'achat de matériel pour l'essor des HCMQ et le bien-être de ses usagers. Un cabinet de campagne stimulant dont la présidence a été confiée à

madame Diane Lavallée, ex-présidente du Conseil du statut de la femme et de la Fédération des infirmières et des infirmiers du Québec, réunit des membres des conseils d'administration et les deux directions des organisations, des employés en soutien administratif et de la firme BNP Performance. Ce cabinet a été mis sur pied pour diriger la campagne, orienter les actions et solliciter les éventuels donateurs et les partenaires financiers. À ce jour, plusieurs personnes, gens d'affaires, communautés religieuses, entreprises, institutions financières et autres organisations philanthropiques ont été contactés. Les efforts se poursuivront dans les mois à venir pour parvenir à atteindre les objectifs fixés.



Madame Kathleen Weil,
ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et
Monsieur François Blais,
ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale

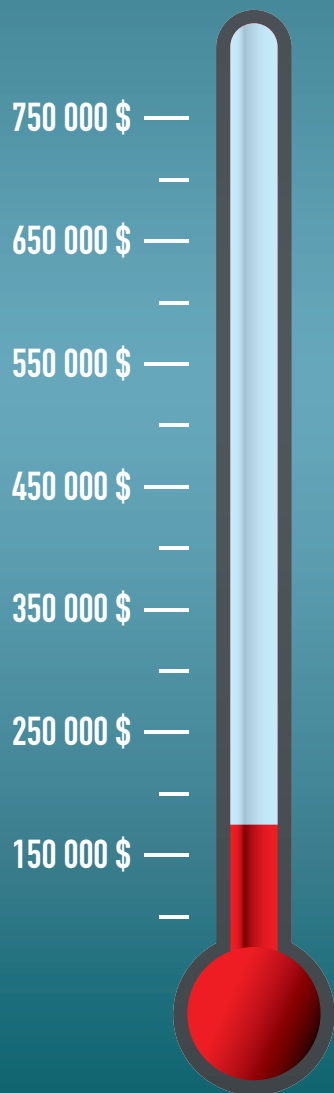


Centre multiethnique
de Québec



Les Habitations
du Centre multiethnique
de Québec

CAMPAGNE DE FINANCEMENT



DONS RÉCOLTÉS AU 30 JUIN 2017 POUR LES DEUX ORGANISMES

Organisation	Valeur du don
Fondation Lucie et André Chagnon	40 000 \$
Québec Philanthrope	35 000 \$
RBC Banque Royale du Canada	20 000 \$
Banque Scotia	10 000 \$
Fondation Saison Nouvelle	7 000 \$
Agnès Maltais, Députée de Taschereau	5 000 \$
Fondation des jeunes mamans du Québec/ Fondation Québec Philanthrope	3 000 \$
Coopérative Funéraire des Deux Rives	2 000 \$
Anges du Bal	1 600 \$
Festival contre le racisme de Québec	800 \$
Centrale des Syndicats du Québec	250 \$
Communautés religieuses, dons de particuliers (CA, bénévoles, employés, etc.), dons d'entreprises (Services conseils ABna inc, Ominitour, Centre dentaire Jean-François Masse etc.)	40 020 \$

TOTAL 2016-2017 : 164 670 \$

Les tumultes du vivre ensemble

Si la ville de Québec a une longue tradition d'accueil de personnes issues de l'immigration, notamment l'immigration humanitaire, elle peine à comprendre ce qui se passe dans le climat social actuel. Les événements tragiques du 29 janvier ont mis en relief une forte solidarité de la population envers les victimes directes et indirectes, mais ont aussi fait ressortir les démons intérieurs d'une société qui se durcit, ballotée entre les propos publics émis par des gens en mal de cotes d'écoute ou de bénéfice politique et la réserve d'une majorité silencieuse qui craint de provoquer.

L'éléphant est dans la pièce, plutôt que le contourner il faut le voir, le reconnaître le nommer et l'affronter

Certes, les défis liés à l'accompagnement des nouveaux arrivants à Québec sont multiples :

- Perception et préparation de la communauté et des milieux d'accueil
- Isolement et marginalisation
- Soutien psychosocial
- Apprentissage nécessaire de la langue française
- Méconnaissance du profil professionnel des personnes
- Recherche et accompagnement à l'emploi
- Médiatisation occasionnelle (outils à double tranchant)
- Rétention
- Partenariat et responsabilité partagée

Toutefois, le retour sur l'investissement qu'il procure est important, indispensable et enviable pour la vitalité économique de la communauté et son enrichissement culturel.

Préparer le terrain...

L'ignorance peut être vectrice de généralisations et de préjugés néfastes pour l'intégration des personnes immigrantes, d'une part, et pour la compréhension de la société d'accueil d'autre part. Il est donc plus qu'important que l'organisation et la préparation de l'accueil des nouveaux arrivants fassent l'objet d'un consensus social et pas uniquement économique.

... et l'occuper

1. En écoutant les peurs, les croyances et les mythes exprimés afin de les déconstruire par la prise de parole et la transmission d'une information juste et récurrente pour contrer la désinformation.
2. En retrouvant un leadership au sein des équipes qui prennent des décisions, souvent déconnectées des besoins des communautés. Les ressources en place doivent être mobilisées, suffisantes pour informer, négocier, sensibiliser et rencontrer les populations touchées.
3. En reconnaissant les particularités régionales et en encourageant les initiatives concertées qui auront, entre autres, comme mandat de porter les préoccupations des milieux desservis et de s'assurer qu'il y ait des retombées régionales concrètes.
4. En publiant des messages et des images davantage positives de la contribution et de l'impact de l'immigration à Québec

Le « mieux vivre ensemble » des organisations est aussi une nécessité afin d'établir des bases de collaborations réelles et efficaces et ce, avec et malgré :

- La méconnaissance réciproque des missions, des mandats, des enjeux et des services rendus



- Le choc des cultures entre établissements
- La discordance entre les initiatives volontaires et l'application de mesures, politiques et programmes normés

Les pratiques gagnantes

1. Transmettre une information juste pour contrer la désinformation.
2. Créer des espaces de rencontre et d'échanges.
3. Concevoir des activités qui inciteront l'expérimentation d'expériences communes positives.
4. Définir et diffuser un message public clair et concerté.
5. Favoriser une approche adaptée et une concertation intersectorielle.
6. Reconnaître les compétences des personnes pour un accès à l'emploi.
7. Créer des lieux de rencontre tels le jumelage interculturel et des cafés-rencontres, par exemple.
8. Offrir des séances d'information et de sensibilisation, des conférences accessibles dans des milieux ciblés homogènes.

ENSEMBLE

Wartin Pantois



Œuvre et photographie de Wartin Pantois

Collage sur mur, Saint-Roch, Québec, Canada, 2017

Œuvre dédiée au Centre multiethnique de Québec, à ses bénévoles et à ses employé(e)s qui aident chaque jour de nouveaux arrivants à mieux s'intégrer dans la ville de Québec.

Ce collage représente des personnes québécoises issues de différentes origines, écorchées par leur parcours, mais laissant entrevoir toute leur richesse. La scène est aussi composée de silhouettes noires évoquant des personnes qui œuvrent dans l'ombre pour que nous puissions mieux vivre, ensemble.

Wartin Pantois



La gouvernance

Cette année, les conseils d'administration et les directions des deux organismes ont travaillé à reformuler les mandats des différents comités communs de travail en précisant notamment s'ils découlaient de la responsabilité des directions ou de celle des conseils d'administration.

Le comité des ressources humaines découle de la responsabilité des conseils d'administration : il s'est penché sur la mise à jour des descriptions de tâches en collaboration avec l'organisme sans but lucratif Bénévoles d'Expertise « dont l'action permet de jumeler des bénévoles ayant des compétences spécifiques en gestion, gouvernance ou ressources humaines avec les gestionnaires ou les administrateurs d'un organisme ».

La direction a proposé l'évaluation de la possibilité d'embaucher un conseiller pour soutenir le développement des fonctions de ressources humaines au sein de l'organisation. La proposition a été acceptée, mais sa mise en œuvre a été reportée, faute de financement.

Le comité de communication découle de la responsabilité des directions : il a défini les niveaux de communication (interne et externe). Les travaux réalisés à cet égard sont les suivants : le sous-comité de communication interne a travaillé à l'organisation d'outils de travail communs entre les secteurs et les organisations, notamment par l'établissement d'un calendrier d'évènements annuels, la mise en place d'un agenda virtuel commun et l'actualisation de l'organigramme. Le sous-comité de communication externe a amorcé un travail de réflexion sur la nécessité d'établir une ligne de communication claire et a défini et développé le message que devra porter

l'ensemble des interventions publiques. Il a de plus entrepris la recension des présentations et des formations que le CMQ dispense afin d'en évaluer le contenu et de standardiser l'offre à l'externe.

Le comité de financement découle de la responsabilité des directions : il a travaillé essentiellement à définir les orientations de la campagne et à encadrer les actions pour atteindre les objectifs fixés. Il a pris acte des recommandations du comité de campagne de financement et analysé certaines situations nécessitant l'approbation du conseil d'administration, notamment lors de réajustements importants dans le plan d'action de la campagne de financement.

Le comité de gouvernance, d'éthique et de planification stratégique découle de la responsabilité des conseils d'administration : il a fait le suivi de l'atteinte des résultats des plans d'action 2016-2017 résultant de la planification stratégique 2015-2020.

Le comité de gestion des risques, de l'audit et des finances découle de la responsabilité des conseils d'administration : il a assuré la mise à jour et le suivi de la politique du plan d'action en gestion du risque en mars 2017. Les directions et la trésorière des organismes se sont également rencontrées mensuellement pour assurer le suivi budgétaire des organismes et le contrôle des finances.

Deux journées de travail ont permis d'étoffer la réflexion initiée en juin 2016 par le conseil d'administration sur la structure actuelle des organismes et leur efficacité. La pertinence d'obtenir un diagnostic organisationnel a été jugée nécessaire et, après un appel d'offres, le mandat a été confié à la firme Mallette pour l'année 2017-2018.

LE SUIVI des actions 2016-2017

Le jumelage interculturel

Un accès privilégié à la société d'accueil à travers la rencontre et l'expérience commune

Le nouveau programme de jumelage interculturel du CMQ a vu le jour au début de l'année 2017. Ce nouveau service vise à instaurer une relation à long terme basée sur l'égalité et la réciprocité entre un nouvel arrivant et un membre de la société d'accueil. Offert en complémentarité avec les autres services du CMQ, le jumelage interculturel a aussi comme objectif de sensibiliser la population québécoise à l'importance de concevoir le processus d'intégration des nouveaux arrivants comme une responsabilité partagée. La durée du jumelage est de six mois et les activités ont généralement lieu une fois par semaine durant le premier mois, et une fois par deux semaines durant les cinq mois subséquents.

Bien qu'il n'ait été que tout récemment mis sur pied, ce nouveau service suscite déjà beaucoup d'intérêt chez les bénévoles. En effet, pas moins de 250 d'entre eux ont déclaré souhaiter assister à une séance d'information portant sur le jumelage interculturel. Parmi ces 250 personnes, 75 bénévoles ont pu assister aux trois premières séances d'information. En tout, c'est donc 95 nouveaux arrivants et 48 membres de la société d'accueil qui ont pu être jumelés, soit quinze familles d'origine syrienne et quinze familles résidant au Québec depuis au moins cinq ans.

Pour la prochaine année, l'objectif d'offrir graduellement le jumelage aux réfugiés et immigrants de toutes origines confondues sera poursuivi, et ce, dans les limites des capacités d'encadrement et de suivi de l'organisme.



Activité collective du jumelage interculturel
au Pow Wow de Wendake 2017
Crédit Photo : Marc-Antoine Barré

L'interprétariat communautaire :

Une force au cœur de l'action, un accompagnement sécurisant, complet et complémentaire



Une banque d'interprètes stable et efficace

La banque d'interprètes du CMQ, dont la mise en place des services externes remonte à 2013, est désormais un service stable et efficace que le CMQ met à la disposition de la communauté de la ville de Québec et des environs. Ce service d'interprétariat social sert à répondre aux besoins des personnes immigrantes ainsi qu'à ceux des différents établissements et organismes qui les soutiennent.

La banque d'interprètes du CMQ, c'est plus de 50 interprètes qui travaillent dans 25 langues différentes. Les mandats d'interprétariat s'effectuent d'une part au CMQ dans le cadre des multiples services offerts aux nouveaux arrivants et, d'autre part, à l'extérieur du CMQ pour les établissements publics et paragouvernementaux tels que les centres communautaires, les centres de santé et de services sociaux, les commissions scolaires, les services juridiques, etc.

La gestion de la banque d'interprètes s'est vue grandement améliorée par l'utilisation d'un formulaire en ligne, disponible sur le site Internet www.moninterprete.com, qui simplifie la réservation de services d'interprètes et le suivi de chaque demande. Finalement, l'abondance des demandes de services a conduit la banque d'interprètes vers une rentabilité suffisamment stable pour permettre une augmentation de la rémunération des interprètes.



Le projet Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale



Objectif :

Le projet vise à comprendre le vécu migratoire des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la région de la Capitale-Nationale et soutenir l'actualisation de la compétence interculturelle des acteurs impliqués auprès de ces familles.

En 2015, le Centre multiethnique et ses partenaires se sont réunis pour échanger sur les défis liés à l'intégration des nouveaux arrivants. Parmi les préoccupations identifiées, celle de la petite enfance est ressortie comme étant prioritaire. Un comité de travail a été formé afin d'élaborer une proposition de projet basée sur une dynamique de concertation et de collaboration intersectorielle.

Deux constats ont été identifiés :

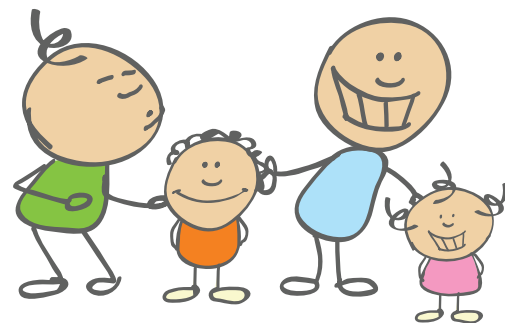
- 1) **Le manque d'information sur la réalité et les besoins des familles immigrantes ayant de jeunes enfants dans la Capitale-Nationale;**

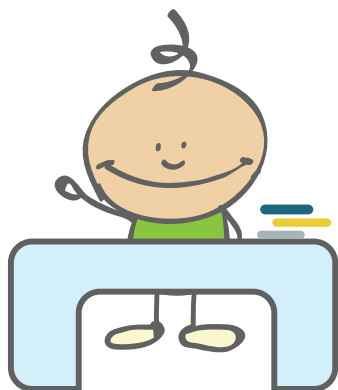


- 2) **Le besoin d'actualisation de la compétence interculturelle des acteurs intervenant auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants.**

Le projet Immigration-Petite Enfance-Capitale-Nationale s'est alors donné comme mandat de documenter la situation des familles immigrantes et d'améliorer les pratiques en matière d'intervention interculturelle.

Le projet IPECN a été prévu sur une durée de trois ans et divisé en deux volets. Le premier étant centré sur la recherche alors que le second s'attardera aux pratiques. Grâce au soutien financier d'Avenir d'Enfants, le 1^{er} volet du projet, d'une durée de 18 mois a débuté en octobre 2016. Le Centre multiethnique, mandataire du projet, a constitué une équipe de





travail composée de trois nouvelles ressources; une chargée de projet et deux agents de recherche. L'équipe s'est également associée à Accès Évaluation, une entreprise spécialisée en recherche et évaluation. Un comité porteur composé de représentants du réseau de la santé et des services sociaux, du milieu de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires chapeaute le projet en veillant sur la diffusion des communications ainsi que sur la mobilisation des partenaires.

À venir en 2017-2018

- Groupes de discussion auprès des familles immigrantes
- Outil de synthèse sur les pratiques porteuses
- Sondage auprès des acteurs du réseau de la santé, du milieu de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires
- Cadre de référence en intervention interculturelle
- Deuxième assemblée des partenaires
- Plan d'actualisation de la compétence interculturelle

Réalisations :

- **Portrait de l'immigration dans la Capitale-Nationale (statistiques sur les familles immigrantes ayant de jeunes enfants)**
- **Première assemblée des partenaires**
- **Recension des écrits sur les pratiques porteuses en intervention interculturelle**
- **Planification et recrutement des groupes de discussion**
- **Infolettres**



Le développement du profil professionnel des réfugiés pris en charge par l'État

Connaître les compétences des nouveaux arrivants et renseigner les ressources qui pourront les aider dans leur cheminement vers l'emploi;

En novembre 2016, le CMQ a engagé une chargée de projet afin de dresser un portrait du profil socio-professionnel des réfugiés pris en charge par l'État arrivés en 2016 dans la Capitale-Nationale. Le dessein de ce projet est de mettre en place une base de données qui sera la source d'informations individuelles et populationnelles essentielles à l'élaboration et l'actualisation de programmes d'employabilité de différentes organisations.

Pour ce faire, un instrument d'étude sous forme d'un formulaire en ligne permettant, grâce à un système de conditions logiques, de s'adapter instantanément au profil de l'utilisateur, a été créé.

De février à mai 2017, pour valider le bon fonctionnement du formulaire et sa capacité d'adaptation aux différents profils, 21 entrevues préliminaires ont été réalisées auprès de répondants de catégories d'im-

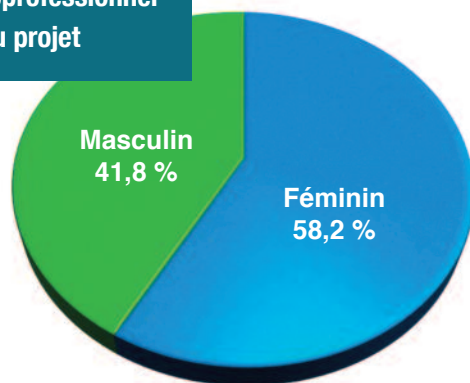
migration différentes et de dates d'arrivée au Canada plus anciennes (majoritairement de 2012). Cette phase d'essais a permis l'adaptation de plusieurs questions, voire la totale restructuration de certaines parties de l'outil, avant son déploiement.

En juin 2017, sept interprètes parlant cinq langues différentes ont été formés dans le but qu'ils deviennent semi-autonomes pour la phase de collecte de données. Ceci a permis de réaliser 98 entrevues en l'espace de six semaines dans les langues les plus parlées chez les arrivants de 2016.

En dépit d'avoir pu viser une population difficile à rejoindre, il a été satisfaisant de constater que le taux de présence aux rendez-vous s'élève à 77,8 %, ce qui augure bien pour la suite du projet.

Fort de cette expérience, le CMQ entend poursuivre la collecte de données en 2017-2018 en l'élargissant à d'autres langues et à d'autres communautés composant la population réfugiée de Québec.

Esquisse du profil socioprofessionnel de la première phase du projet



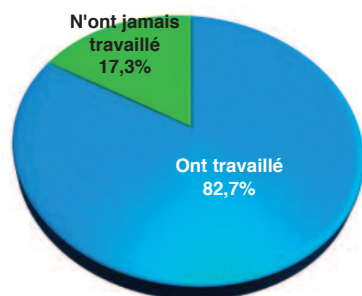
Âge	%	Nb
Moins de 20 ans	1%	1
20-29 ans	28%	27
30-39 ans	42%	41
40-49 ans	20%	20
50-59 ans	8%	8
60 ans et plus	1%	1
TOTAL	100%	98

Pays de naissance	%	Nb
Syrie	70%	69
Congo (RDC)	19%	18
Burundi	6%	6
Colombie	3%	3
Rwanda	1%	1
Tanzanie	1%	1
TOTAL	100%	98

Scolarité avant l'arrivée au Canada	% Homme	% Femme	TOTAL
N'est jamais allé à l'école	3,1%	3,1%	6,2%
Primaire non complété (4 ans et moins)	8,2%	3,1%	11,3%
Primaire complété (5 ou 6 ans)	13,3%	12,2%	25,5%
Secondaire/Post secondaire (5 ans et moins)	12,2%	13,2%	25,4%
Secondaire/Post secondaire (Plus que 5 ans)	10,2%	7,1%	17,3%
Université	11,2%	3,1%	14,3%
TOTAL	58,2%	41,8%	100%

Scolarité après l'arrivée au Canada	% Homme	% Femme	TOTAL
N'est jamais allé en francisation	10,2%	2,0%	12,2%
En cours de francisation	37,8%	27,6%	65,4%
Francisation terminée	5,1%	5,1%	10,2%
Abandon	3,1%	0,0%	3,1%
Abandon, mais souhaite reprendre	2,0%	7,1%	9,1%
TOTAL	58,2%	41,8%	100%

Profil des emplois exercés avant l'arrivée au Canada



Profil des emplois exercés avant l'arrivée au Canada	%	Nb
Métiers, transport, machinerie et domaines apparentés	25,6%	56
Vente et services	23,7%	52
Ressources naturelles, agriculture et production connexe	11,4%	25
Gestion	8,7%	19
Fabrication et services d'utilité publique	6,9%	15
Enseignement, services sociaux, communautaires et gouvernementaux	6,4%	14
Affaires, finance et administration	5,9%	13
Arts, culture, sports et loisirs	5,5%	12
Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentés	3,2%	7
Secteur de la santé	2,7%	6
TOTAL	100%	219

Profil des emplois exercés à Québec

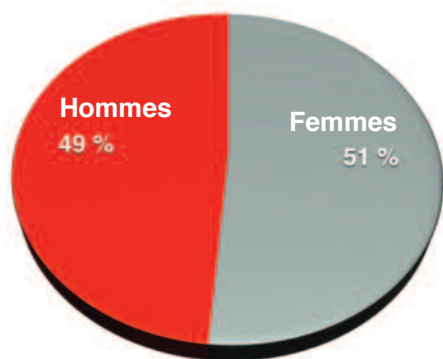
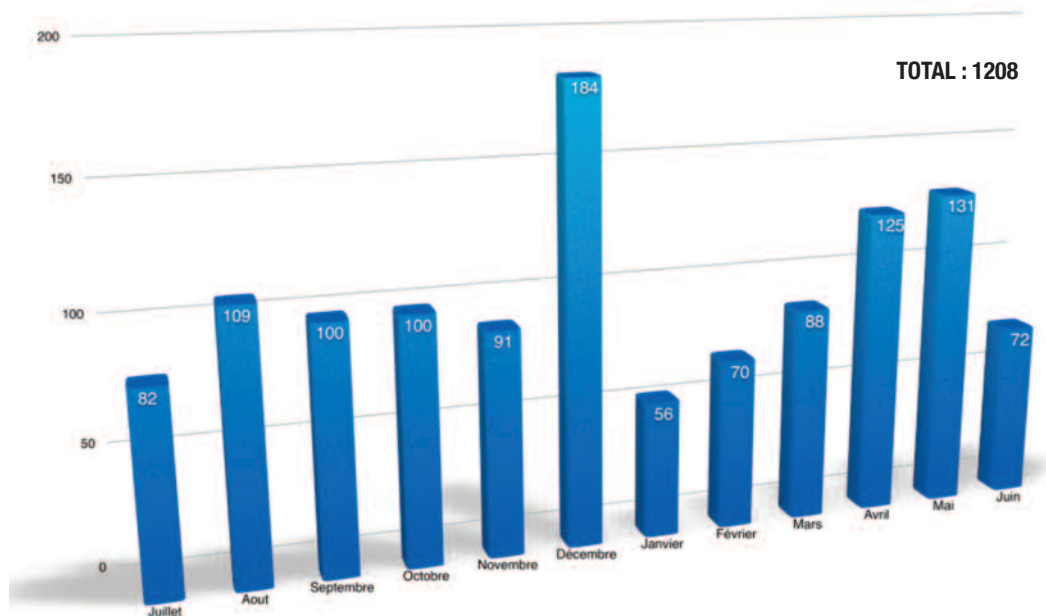


Profil des emplois exercés à Québec	%	Nb
Métiers, transport, machinerie et domaines apparentés	0,0%	0
Vente et services	66,8%	8
Ressources naturelles, agriculture et production connexe	0,0%	0
Gestion	0,0%	0
Fabrication et services d'utilité publique	0,0%	0
Enseignement, services sociaux, communautaires et gouvernementaux	8,3%	1
Affaires, finance et administration	8,3%	1
Arts, culture, sports et loisirs	8,3%	1
Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentés	8,3%	1
Secteur de la santé	0,0%	0
TOTAL	100%	12

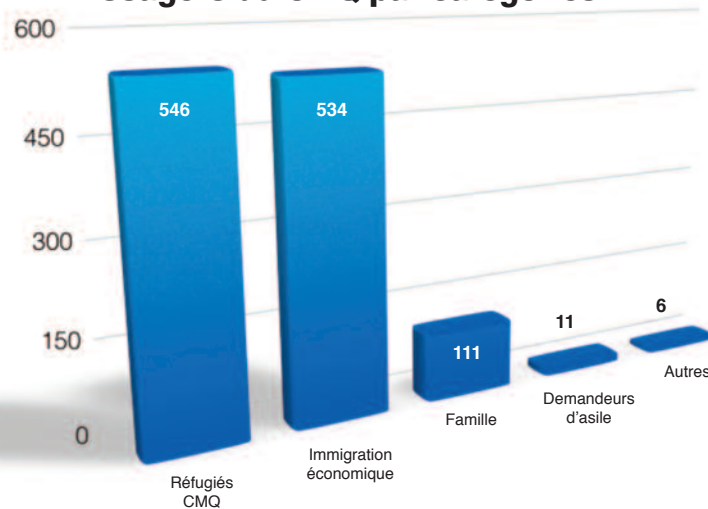
LES STATISTIQUES Internes du CMQ

Nouveaux arrivants du 1 juillet 2016 au 30 juin 2017

Sur une période de douze mois, soit du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, et selon les statistiques internes du CMQ, les réfugiés ont constitué 45% des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés, 44%, et les autres catégories, 11%.



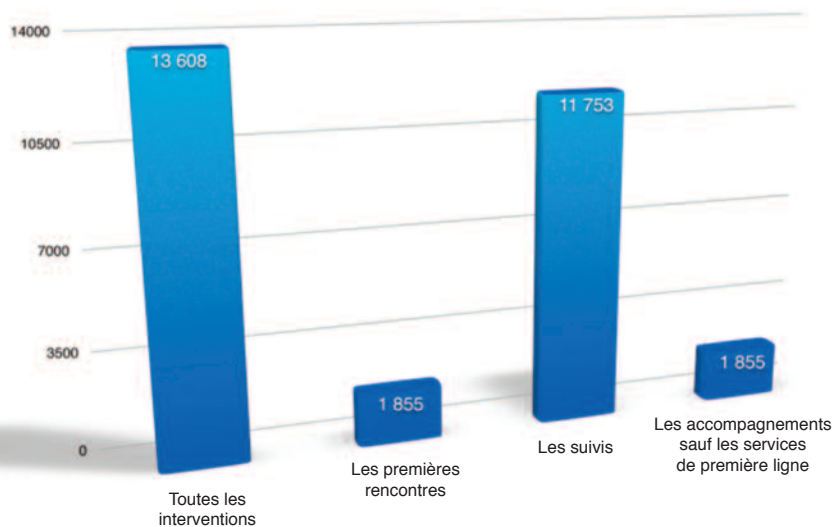
Usagers du CMQ par catégories



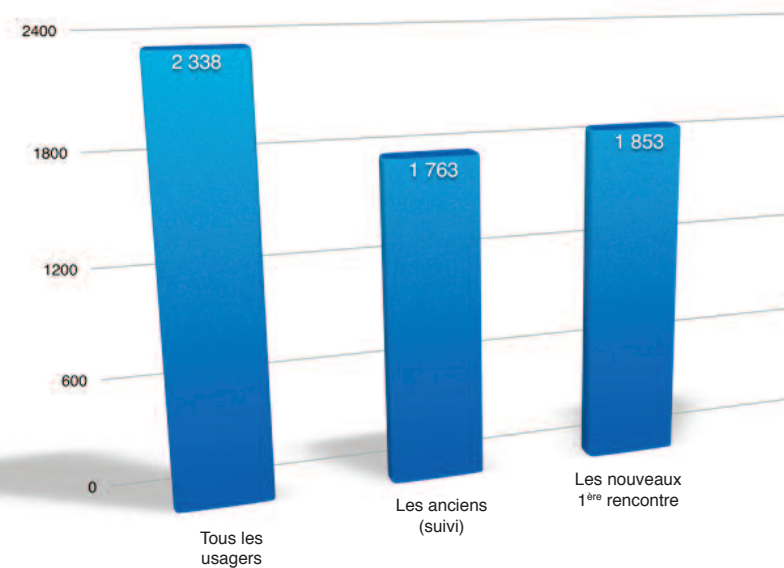
Données CERI-GES

Ceri-GES est un outil de gestion et de reddition de compte du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion implanté dans les organismes subventionnés en vertu du Programme Réussir l'intégration.

Nombre d'interventions données



Nombre de personnes servies



Œuvre et photographie de Martin Pantois
Collage sur mur, Saint-Roch, Québec 2017



Catégories d'immigration

CATÉGORIE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Travailleurs qualifiés	308	34,11	321	33,79	629	33,94
Autres économiques	1	0,11	1	0,11	2	0,11
Époux, conjoints, partenaires	25	2,77	74	7,79	99	5,34
Enfants	1	0,11	0	0,00	1	0,05
Parents ou Grands-parents	0	0,00	1	0,11	1	0,05
Réfugiés pris en charge par l'État	559	61,90	544	57,26	1103	59,53
Réfugiés parrainés	2	0,22	4	0,42	6	0,32
Membres de la famille d'un réfugié	3	0,33	1	0,11	4	0,22
Ne s'applique pas	4	0,44	4	0,42	8	0,43
TOTAL	903	100,00	950	100,00	1853	100,00



Continents d'origine

GROUPE DE PAYS	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Amérique centrale	6	0,66	4	0,42	10	0,54
Caraïbes et Bermudes	16	1,77	26	2,74	42	2,27
Amérique du Sud	113	12,51	126	13,26	239	12,90
Europe occidentale	6	0,66	7	0,74	13	0,70
Europe orientale	14	1,55	19	2,00	33	1,78
Europe méridionale	2	0,22	6	0,63	8	0,43
Afrique occidentale	118	13,07	127	13,37	245	13,22
Afrique orientale	76	8,42	80	8,42	156	8,42
Afrique du Nord	45	4,98	45	4,74	90	4,86
Afrique centrale	185	20,49	213	22,42	398	21,48
Asie occidentale et centrale	9	1,00	9	0,95	18	0,97
Moyen Orient	162	17,94	157	16,53	319	17,22
Asie du Sud-Est	48	5,32	36	3,79	84	4,53
Asie méridionale	103	11,41	95	10,00	198	10,69
TOTAL	903	100,00	950	100,00	1853	100,00

Pays d'origine

PAYS D'ORIGINE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
AFGHANISTAN	0	0,00	1	0,11	1	0,05
ALBANIE	0	0,00	1	0,11	1	0,05
ALGÉRIE	17	1,88	15	1,58	32	1,73
ALLEMAGNE	0	0,00	1	0,11	1	0,05
ARGENTINE	1	0,11	0	0,00	1	0,05
BANGLADESH	1	0,11	0	0,00	1	0,05
BÉNIN	1	0,11	0	0,00	1	0,05
BHOUTAN	83	9,19	76	8,00	159	8,58
BRÉSIL	17	1,88	19	2,00	36	1,94
BULGARIE	2	0,22	3	0,32	5	0,27
BURKINA FASO	9	1,00	9	0,95	18	0,97
BURUNDI	29	3,21	30	3,16	59	3,18
CAMBODGE	2	0,22	2	0,21	4	0,22
CAMEROUN	41	4,54	55	5,79	96	5,18
CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE	48	5,32	54	5,68	102	5,50
CHILI	0	0,00	1	0,11	1	0,05
CHINE	2	0,22	6	0,63	8	0,43
COLOMBIE	91	10,08	100	10,53	191	10,31
CONGO	14	1,55	22	2,32	36	1,94
CONGO, LA RÉPUBLIQUE DÉMOCR	78	8,64	80	8,42	158	8,53
CÔTE D'IVOIRE	86	9,52	92	9,68	178	9,61
CUBA	10	1,11	16	1,68	26	1,40
DJIBOUTI	1	0,11	0	0,00	1	0,05
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1	0,11	2	0,21	3	0,16
ÉGYPTE	2	0,22	2	0,21	4	0,22
ÉQUATEUR	3	0,33	0	0,00	3	0,16
ÉRYTHRÉE	2	0,22	1	0,11	3	0,16
ESPAGNE	1	0,11	0	0,00	1	0,05
FRANCE	5	0,55	6	0,63	11	0,59
GABON	2	0,22	2	0,21	4	0,22
GUATEMALA	0	0,00	1	0,11	1	0,05
GUINÉE	3	0,33	5	0,53	8	0,43
HAÏTI	0	0,00	1	0,11	1	0,05
INDONÉSIE	0	0,00	1	0,11	1	0,05
IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'	17	1,88	15	1,58	32	1,73

Pays d'origine

PAYS D'ORIGINE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
IRAQ	6	0,66	7	0,74	13	0,70
ITALIE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
KAZAKHSTAN	0	0,00	1	0,11	1	0,05
KIRGHIZISTAN	2	0,22	2	0,21	4	0,22
KOSOVO	1	0,11	4	0,42	5	0,27
LIBAN	0	0,00	1	0,11	1	0,05
LIBÉRIA	1	0,11	3	0,32	4	0,22
MADAGASCAR	2	0,22	2	0,21	4	0,22
MALI	2	0,22	1	0,11	3	0,16
MAROC	11	1,22	11	1,16	22	1,19
MAURICE	1	0,11	2	0,21	3	0,16
MAURITANIE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
MEXIQUE	2	0,22	3	0,32	5	0,27
MOLDOVA, RÉPUBLIQUE DE	8	0,89	9	0,95	17	0,92
MYANMAR	44	4,87	31	3,26	75	4,05
NÉPAL	19	2,10	19	2,00	38	2,05
NICARAGUA	1	0,11	0	0,00	1	0,05
OUGANDA	1	0,11	1	0,11	2	0,11
OUZBÉKISTAN	1	1,11	0	0,00	1	0,05
PÉROU	2	0,22	3	0,32	5	0,27
ROUMANIE	1	0,11	2	0,21	3	0,16
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	2	0,22	3	0,32	5	0,27
RWANDA	5	0,55	8	0,84	13	0,70
SÉNÉGAL	3	0,33	4	0,42	7	0,38
SYRIENNE, RÉPUBLIQUE ARABE	156	17,28	148	15,58	304	16,41
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	33	3,65	30	3,16	63	3,40
TCHAD	2	0,22	0	0,00	2	0,11
TOGO	4	0,44	3	0,32	7	0,38
TUNISIE	15	1,66	17	1,79	32	1,73
TURQUIE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
UKRAINE	9	1,00	11	1,16	20	1,08
VENEZUELA	2	0,22	3	0,32	5	0,27
VIET NAM	2	0,22	2	0,21	4	0,22
YÉMEN	0	0,00	1	0,11	1	0,05
TOTAL	903	100,00	950	100,00	1853	100,00

Quartiers d'établissement des nouveaux arrivants lors de la première année suivant l'arrivée selon les codes postaux

Code postal	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
G0A	1	0,12	4	0,45	5	0,29
G0R	3	0,36	1	0,11	4	0,23
G0S	1	0,12	1	0,11	2	0,12
G1B	0	0	4	0,45	4	0,23
G1C	1	0,12	2	0,23	3	0,17
G1E	48	5,74	52	5,86	100	5,80
G1G	27	3,23	28	3,15	55	3,19
G1H	63	7,54	75	8,45	138	8,00
G1J	138	16,51	138	15,54	276	16,01
G1K	82	9,81	99	11,15	181	10,50
G1L	88	10,53	95	10,70	183	10,61
G1M	69	8,25	60	6,76	129	7,48
G1N	11	1,32	16	1,80	27	1,57
G1P	36	4,31	31	3,49	67	3,89
G1R	10	1,20	15	1,69	25	1,45
G1S	16	1,91	17	1,91	33	1,91
G1T	2	0,24	2	0,23	4	0,23
G1V	69	8,25	69	7,77	138	8,00
G1W	47	5,62	47	5,29	94	5,45
G1X	58	6,94	71	8,00	129	7,48
G1Y	4	0,48	4	0,45	8	0,46
G2A	2	0,24	4	0,45	6	0,35
G2B	12	1,44	15	1,69	27	1,57
G2C	2	0,24	2	0,23	4	0,23
G2E	0	0	1	0,11	1	0,06
G2K	4	0,48	2	0,23	6	0,35
G2L	3	0,36	2	0,23	5	0,29
G2N	4	0,48	1	0,11	5	0,29
G3A	1	0,12	1	0,11	2	0,12
G3E	0	0	1	0,11	1	0,06
G3K	2	0,24	2	0,23	4	0,23
G6V	0	0	3	0,34	3	0,17
G6W	1	0,12	3	0,34	4	0,23
G6X	1	0,12	1	0,11	2	0,12
G7V	0	0	2	0,23	2	0,12
H1X	1	0,12	0	0	1	0,06
H2C	1	0,12	0	0	1	0,06
K1V	7	0,84	2	0,23	9	0,52
L8K	2	0,24	4	0,45	6	0,35
N6H	3	0,36	3	0,34	6	0,35
N8X	1	0,12	1	0,11	2	0,12
N9A	14	1,67	6	0,68	20	1,16
N9B	1	0,12	1	0,11	2	0,12
TOTAL	836	100 %	888	100%	1724	100%



Les trois quartiers d'établissement des nouveaux arrivants lors de la première année suivant l'arrivée dont les pourcentages sont les plus élevés se situent dans les secteurs de Limoilou-Est, Limoilou-Ouest et Saint-Roch.



L'IMMIGRATION

économique et familiale

En 2016-2017, l'équipe de l'immigration économique et familiale a accueilli 534 nouveaux arrivants de la catégorie des travailleurs qualifiés, et 111 de la catégorie du regroupement familial. La Côte d'Ivoire et le Cameroun sont les principaux pays de provenance des nouveaux arrivants issus de ces catégories.

Au total, les intervenantes ont accompagné 742 personnes cette année et l'adaptation et le développement des outils d'intervention individuelle et collective ont été au cœur de leurs préoccupations. À la suite de nombreuses demandes, le CMQ a continué d'offrir des séances d'information sur l'évaluation comparative des études et les habiletés

parentales, et a ajouté un atelier sur la fraude. De nombreux partenariats ont été créés et renforcés afin de diversifier l'offre de formation à la clientèle. De plus, l'équipe a assuré une présence dans certaines activités organisées par la communauté : festivités, tables de concertation et formations.

Un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux familles cette année afin de récolter leur opinion sur les services offerts. Le taux élevé de satisfaction incite le CMQ à continuer dans cette voie, notamment en mettant l'accent sur le suivi des familles quelques mois après leur arrivée et en adaptant les horaires des séances d'informations afin de répondre au mieux à la réalité de leurs besoins.

Les statistiques pour la période du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017

Sessions PDI	27
Inscriptions	142 personnes
Présences	114 personnes (53 femmes et 61 hommes)
Taux de présence	80 %
Pays de présences majoritaires	Côte d'Ivoire, Cameroun, Colombie et France



Les séances de groupe en français sur les premières démarches d'installation

Depuis 2012, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) confie au CMQ le mandat d'animer les sessions d'information Premières démarches d'installation (PDI). L'objectif est de présenter les outils essentiels pour l'installation des nouveaux résidents permanents des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial. Les sessions sont animées par les intervenantes de ces deux secteurs.

Comme l'année dernière, le MIDI a une fois de plus diminué le nombre de sessions annuelles. Cette

année, il a accordé au CMQ 27 sessions comparativement à 32 l'année passée et à 52 il y a deux ans. De plus, les sessions PDI n'ont pas été offertes pendant quatre mois : décembre, janvier, février et mars. Les conséquences de cette décision ont amené des retards dans les démarches d'installation des personnes immigrantes nouvellement arrivées.

Selon les observations des animatrices ainsi que les témoignages recueillis, plusieurs participants n'ont pas été recommandés aux sessions dès l'aéroport alors que ces dernières sont nécessaires, car elles répondent bien aux besoins des personnes immigrantes dans les premiers jours de leur arrivée à Québec.



Les évaluations linguistiques par le Web

Jusqu'en octobre 2016, le MIDI a confié au CMQ la tâche d'encadrer la tenue des évaluations linguistiques pour les personnes inscrites à la francisation. Les évaluateurs se trouvant aux bureaux du MIDI à Montréal, la clientèle était conviée au CMQ pour un test par visioconférence. Les intervenants assuraient la logistique de ces rencontres : réception des listes, accueil des étudiants, envoi des tests écrits et archivage. En général, les évaluations se sont déroulées sur une base hebdomadaire et environ une dizaine de candidats ont été convoqués chaque fois. Depuis le mois d'octobre et sans préavis, le MIDI a cessé de soutenir l'organisation de ces évaluations.

Les candidats sont désormais invités à se connecter par leurs propres moyens à un ordinateur afin d'effectuer le test qui permettra aux autorités de déterminer leur niveau pour commencer la francisation. Entre le 1^{er} juillet et le 23 septembre 2016, seulement dix évaluations linguistiques ont pu être ainsi réalisées permettant à 84 personnes d'avoir accès à un classement. À cet égard, le CMQ dénonce le manque d'accessibilité relatif à la francisation en déplorant le non-respect des besoins de certaines personnes immigrantes qui, ne possédant pas d'ordinateur ou n'ayant pas suffisamment de connaissances linguistiques pour remplir les formulaires en ligne, se trouvent pénalisées par cette nouvelle procédure.

LES SERVICES

aux personnes réfugiées



Le sans rendez-vous

Le service de sans rendez-vous offre de multiples interventions aux usagers, à savoir :

- Le suivi des démarches de l'intégration;
- L'aide pour remplir des formulaires et effectuer des demandes (aide financière, soutien familial, etc.);
- L'aide technique (traduire des correspondances du gouvernement, des factures, etc.);
- L'intervention auprès d'un partenaire (CLSC, Clinique de santé des réfugiés, organismes communautaires, etc.);

Dans le cadre de ce service, 6494 interventions ont été réalisées cette année. Les réfugiés syriens ont bénéficié de 2323 interventions, soit 36 % des interventions totales. Le triage est un nouveau service offert aux usagers du sans rendez-vous depuis janvier 2017. Ce service sert à réduire le temps d'attente nécessaire pour rencontrer un intervenant.

Un total de 533 interventions a été réalisé au triage depuis sa création.

Les usagers du service sans rendez-vous ne se limitent pas aux réfugiés qui sont arrivés durant les cinq dernières années. Des réfugiés qui ne sont plus admissibles aux services du CMQ et qui éprouvent des difficultés linguistiques entretiennent toujours des liens de confiance avec les intervenants et continuent de se présenter au sans rendez-vous. En effet, les statistiques révèlent que sur les 1480 interventions réalisées pour des réfugiés bhoutanais, ceux-ci étaient non admissibles selon les critères du MIDI près de 59 % d'entre elles.

Les questions qui se posent à cet égard sont les suivantes : devrait-on tenir compte des particularités de certaines personnes afin qu'elles puissent conserver leur droit d'accès aux services? Laissera-t-on encore une fois le milieu communautaire assumer la responsabilité, à ses frais, de répondre aux demandes des personnes qui, au-delà des critères d'admissibilité, ont encore besoin de soutien?

L'accompagnement santé 2016-2017

La Clinique de santé des réfugiés (CSR) et le CMQ travaillent conjointement à l'accompagnement des personnes réfugiées prises en charge par l'État à leurs premières consultations médicales. Elle est désormais située au 1270, chemin de Sainte-Foy, à l'intérieur de l'hôpital Jeffery Hale.

Du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017, 192 nouveaux réfugiés ont été reçus à la CSR.



L'INTERVENTION DE PROXIMITÉ

Le Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI)

Le Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI), implanté à Québec depuis 2011, a pour but d'offrir aux personnes immigrantes un service de proximité et un accompagnement personnalisé vers les ressources adéquates du milieu afin de faciliter leur intégration sociale, scolaire, économique et culturelle. Au fil des années, les agents ont développé une

expertise en intervention interculturelle, ce qui leur permet également d'accompagner les organisations du milieu dans l'ajustement de leurs programmes et services aux différentes réalités liées aux concepts d'adaptation et d'intégration des familles immigrantes, ainsi que de les soutenir dans leurs propres interventions.

Pour l'équipe du RAMI, l'année 2016-2017 a été généreuse en nouveautés. Parmi celles-ci, mentionnons l'agrandissement des services du RAMI dans des organisations partenaires du CMQ; l'octroi de nouvelles subventions; l'amélioration des outils de travail pour le recensement des interventions; et la ges-

tion du Trotibus. Dans les paragraphes suivants seront présentés quelques détails concernant ces changements.

L'efficacité du RAMI n'étant plus à prouver, deux organisations ont fait appel cette année au CMQ afin d'obtenir les services d'un agent de milieu interculturel pour leur clientèle : l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) et le Centre Louis-Jolliet.

Agent en milieu interculturel - Volet logement

À la suite de diverses préoccupations vécues par l'OMHQ en lien avec les habitudes de vie différentes des familles issues de l'immigration dans les milieux de vie en HLM, un contact avec le CMQ a été fait à l'automne 2016 afin de présenter un projet d'embauche d'agent de milieu interculturel. Trois objectifs ont été établis : améliorer la compréhension des règles administratives liées à l'accès au logement chez les requérants issus de l'immigration; améliorer l'appropriation des règles et des façons de faire du vivre en logement chez les locataires issus de l'immigration; et sensibiliser les locataires et les employés de l'OMHQ à la diversité culturelle et au vécu des personnes immigrantes vivant en HLM. La ressource a commencé son mandat à la fin de février 2017 puis, en date du 30 juin, avait rencontré 48 familles, effectué 62 accompagnements et réalisé plus de 60 visites à domicile. Grâce à ses interventions, quatorze familles ont pu éviter un recours juridique auprès de la Régie du logement.

Agent en milieu interculturel

Centre Louis-Jolliet

Depuis l'arrivée massive des Syriens en 2016, le Centre Louis-Jolliet a reçu le mandat du MIDI d'offrir le programme d'intégration linguistique des nouveaux immigrants. Au fil des mois, le constat était clair : cette clientèle avait un grand besoin de soutien dans son

Tableau comparatif des interventions principales au sein des quatre secteurs desservis, soit Vanier-Les Rivières, La Cité-Limoilou, Charlesbourg-Beauport et Sainte-Foy

Secteurs d'intervention	Année 2015-2016	Année 2016-2017
Santé	248	223
Soutien aux communications	1754	2814
Suivi aux services de garde	639	626
Rencontres (scolaires, autres)	323	507
Suivi des inscriptions aux différents programmes	335	263
Évaluations scolaires	130	167
Intégrations scolaires	263	270
Activités parascolaires	89	82
Transports scolaire	158	264
Transferts dossiers	64	79
Aide matérielle scolaire	139	52
Emplois et aide financière	64	61
Suivi à l'aide matérielle	244	166
Suivi à l'aide technique	138	57
Intégration sociale (loisirs, activités, suivis à domicile, références aux organismes)	497	598
Référencement aux garderies	14	26
Référencement aux logements	30	12
Centres de formation	77	44
Démarches PVÉ	1419	2009
TOTAL des interventions	6625	8320

Légende:

Santé et services sociaux

Éducation

Communautaire

Cette année, dans tous les secteurs de la ville de Québec, ce sont 695 familles, dont 1699 enfants, qui ont reçu directement ou indirectement des services du RAMI. Que ce soit pour la santé, le soutien dans les démarches scolaires, l'inscription au Programme Vacances-Été ou pour faciliter l'accès aux services à la communauté, l'équipe du RAMI a été grandement sollicitée.

processus d'adaptation à la vie scolaire et à l'intégration à la communauté de Québec. Un projet a donc été présenté au CMQ afin d'embaucher une ressource en intervention pour le reste de l'année scolaire. Cette dernière, en poste à raison de 25 heures par semaine, a pour objectif d'assurer la communication entre les différents milieux; d'accompagner les élèves dans les démarches administratives variées et liées à leur vie scolaire, familiale, personnelle, financière, etc.; d'effectuer les références internes et externes et de faire le suivi des démarches amorcées par les élèves au CMQ; d'accompagner, au besoin, les élèves vers les ressources externes; d'effectuer le suivi et l'encadrement des élèves qui sont recommandés par le MIDI; de soutenir l'équipe de francisation dans le suivi et l'encadrement des élèves de francisation; ainsi que de maintenir le lien avec le réseau des RAMI.

Nouvelles subventions

Cette année, le RAMI a pu compter sur le soutien financier de trois nouveaux partenaires soit le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), la Banque Royale du Canada (RBC) et la Fondation Québec Philanthrope. L'octroi de ces subventions, non récurrentes, a permis dans un premier temps d'ajouter une ressource à temps partiel afin de soutenir l'équipe RAMI dans l'exécution de son mandat et, dans un deuxième temps, de répondre aux besoins immédiats des réfugiés syriens ainsi que de les aider à obtenir et conserver un logement permanent à Québec.

Base de données Ceri-Ges

Depuis la création du RAMI, afin de comptabiliser leurs interventions et de tenir un registre des usagers, les agents étaient appelés à compléter une grille Excel spécifique à leur secteur. Pour chaque nouvelle famille, plusieurs étapes étaient nécessaires afin de créer leur dossier et il en était de même pour la docu-

mentation des interventions effectuées. De plus, lorsque venait le temps d'obtenir des statistiques, les responsables de la coordination devaient travailler avec plusieurs fichiers distincts et effectuer des calculs manuels, risquant ainsi d'augmenter substantiellement la marge d'erreur.

Le CMQ possède déjà une base de données (Ceri-Ges) dans laquelle se trouve l'information personnelle concernant la majorité des familles avec lesquelles le RAMI travaille. Afin de pouvoir l'utiliser et d'ainsi mettre fin aux dédoublements, le mandat d'ajouter un nouveau programme dans lequel les activités du RAMI peuvent être documentées a été confié aux concepteurs du logiciel. Ce programme simplifie non seulement la saisie des interventions, mais il donne également accès à des statistiques fiables, assure aux intervenants une plus grande vue d'ensemble sur le cheminement effectué par la famille et permet ainsi offrir une meilleure continuité dans l'offre de service. Son utilisation est prévue à compter de la rentrée scolaire 2017-2018.

Trottibus

Une autre nouveauté cette année a été l'implantation du « Trottibus » dans le secteur des Rivières. En effet, il s'agit d'un système d'accompagnement piétonnier pour les jeunes qui résident le secteur de l'avenue Claude-Martin et pour qui, sans ce service, la participation au Programme Vacances-Été aurait été compromise. Cette initiative, originellement mise en place par la Corporation des loisirs de Vanier et menacée de prendre fin, a été relayée au CMQ pour son maintien, à la demande de la Ville de Québec. Pendant les cinq dernières semaines du Programme Vacances-Été, deux personnes ont été embauchées afin d'accompagner une vingtaine de jeunes matin et soir et d'ainsi assurer leur sécurité pendant le trajet de 1,6 kilomètre entre leur résidence et le site du camp de jour.



LE MILIEU DE VIE

un soutien à l'adaptation

Faisant partie de l'équipe des services de proximité, l'équipe du secteur du milieu de vie est appelée à travailler avec les usagers du CMQ pour qui le défi de l'adaptation est un enjeu majeur. La sélection est faite à la suite d'une évaluation psychosociale initiale et les candidats retenus sont accompagnés dans leur apprentissage de trois compétences spécifiques : l'entretien du logement, les pratiques parentales et l'organisation familiale. Cette année, c'est auprès d'une nouvelle intervenante que dix-sept familles ont pu bénéficier de nombreuses activités, rencontres et ateliers.

Dix-huit mois après l'arrivée de leurs premiers résidents, les HCMQ ont laissé partir les premières familles ayant atteint les objectifs fixés dans leur plan d'intervention. Ce sont donc neuf familles, relogées en majorité dans des HLM de la ville de Québec, qui ont laissé leur place à de nouveaux arrivants. En date du 30 juin 2017, la totalité des logements était occupée.

Avec l'aide d'une stagiaire en travail social tout au long de la session d'hiver, l'équipe du milieu de vie a pu offrir aux résidents des ateliers sur le budget, l'entretien ménagé, les pratiques parentales positives et, grâce à la participation de quelques bénévoles, de nombreuses activités ont été réalisées. Parmi celles-ci ont eu lieu treize rencontres avec Comptines et Farandoles (cours donné par l'école Jeunes musiciens du monde et ayant pour but de

favoriser les relations entre les enfants et d'améliorer les liens parents-enfants), trois rencontres hebdomadaires dans les salles de jeux afin de proposer des animations aux jeunes ainsi qu'une quinzaine d'ateliers de conversation française. Il va sans dire que

pour les dix-sept familles considérées comme plus vulnérables aux yeux de la société d'accueil, la disponibilité d'une intervenante et la proximité des services du CMQ contribuent grandement à la réussite du processus d'adaptation.

LE SOUTIEN aux communautés

À la suite des événements du 29 janvier 2017 (attentat au Centre Culturel Islamique de Québec) et grâce au soutien du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, monsieur François Blais, le CMQ accueille dans ses locaux depuis mai 2017 deux nouveaux intervenants communautaires interculturels en soutien et au développement des liens avec les communautés, toujours en respect avec sa mission de base.

L'objectif principal est de créer des passerelles et de renforcer des liens pour le mieux vivre-ensemble entre les Québécois de confession musulmane et les différentes composantes de la société québécoise.

Le plan d'action de ces intervenants clarifie davantage l'engagement social du CMQ au sein de la société québécoise. En effet, en plus d'avoir participé à la prise en compte des besoins non comblés des familles de victimes et effectué des liens vers les services existants, notamment le RAMI, les intervenants communautaires interculturels ont comme rôle de contribuer au « mieux-vivre-ensemble » par le biais de diverses activités de sensibilisation. Parmi



les activités prévues pour l'année 2017-2018 : ateliers de sensibilisation dans les écoles; organisation de cafés-rencontres; séances d'informations et de sensibilisation auprès d'employeurs sur la discrimination envers certains groupes marginalisés; et interventions auprès de groupes ciblés homogènes. De plus, la participation aux différentes concertations locales ayant comme objectif principal de faciliter le rétablissement des populations éprouvées permet aux intervenants d'inscrire leurs actions dans une dynamique de partenariat favorisant la cohérence des interventions.

CALENDRIER des activités 2016 - 2017

Les soirées d'information – CMQ

Visent à faire connaître les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants. Lors de plusieurs de ces rencontres, des collaborateurs externes sont invités à venir présenter leurs programmes.

DATES	THÈMES
27 juillet 2016	Les lois sociales au Québec (CMQ)
2 août 2016	L'évaluation comparative des études (CMQ)
12 août 2016	La réunification familiale (CMQ)
31 août 2016	Le filet social québécois (CMQ)
21 septembre 2016	L'habillement d'hiver (CMQ)
27 octobre 2016	Le système scolaire québécois et l'habillement en hiver au Québec (SOIT et CMQ)
3 novembre 2016	Le programme québécois de dépistage du cancer du sein (Santé et Services sociaux/santé publique)
10 novembre 2016	La sécurité du revenu (Centre local d'emploi des Quartiers-Historiques)
16 novembre 2016	Le dépistage de la fraude par téléphone et par Internet (CMQ)
24 novembre 2016	Le programme québécois de dépistage du cancer du sein (Santé et Services sociaux/santé publique)
24 novembre 2016	La préparation pour l'hiver (CMQ)
30 novembre 2016	Les services d'aide juridique (bureau d'aide juridique de Québec)
1 décembre 2016	La prévention de la violence conjugale (Maison d'hébergement pour femmes immigrantes de Québec - MHFIQ)
22 décembre 2016	Les services d'aide à l'emploi (SOIT)
5 janvier 2017	L'inscription aux activités de loisirs (Accès – Loisirs et le Patro Laval)
11 janvier 2017	L'inscription aux activités de loisirs (Accès – Loisirs et le Carrefour Familles Monoparentales de Charlesbourg)
12 janvier 2017	L'évaluation comparative des études (CMQ)
14 janvier 2017	L'éducation à la santé en période hivernale (stagiaire UQAR)
17 janvier 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
18 janvier 2017	L'inscription aux activités de loisirs (Accès – Loisirs et Mère et Monde)
25 janvier 2017	Les services de la police de Québec (Service de police de la Ville de Québec SPVQ)
27 janvier 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
3 février 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
10 février 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
11 février 2017	L'inscription aux activités de loisirs (Accès – Loisirs et centre communautaire Le Pivot)
16 février 2017	Le programme Éconologis (Vivre en ville)
17 février 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
24 février 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)

Les soirées d'information – CMQ

DATES	THÈMES
3 mars 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
17 mars 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
24 mars 2017	Les festivités pour les Kurdes syriens (CMQ)
27 mars 2017	Les activités estivales (Ateliers à la terre du Centre Jacques-Cartier)
31 mars 2017	Les services et programmes d'Emploi-Québec (Centre local d'emploi des Quartiers-Historiques)
31 mars 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
4 avril 2017	Le développement psychomoteur chez l'enfant (CMQ)
4 avril 2017	Les activités estivales (ateliers à la terre du centre Jacques-Cartier)
5 avril 2017	Les activités estivales (ateliers à la terre du centre Jacques-Cartier)
5 avril 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
7 avril 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
11 avril 2017	L'attachement parents-enfants (CMQ)
20 avril 2017	Le jumelage interculturel (CMQ)
21 avril 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
24 avril 2017	Le jumelage interculturel(CMQ)
25 avril 2017	La discipline, le développement intellectuel et l'alimentation de l'enfant (CMQ)
26 avril 2017	Les rôles et droits des citoyens (SPVQ)
27 avril 2017	Le jumelage interculturel (CMQ)
28 avril 2017	L'atelier d'échange et d'accompagnement pour les femmes immigrantes (CMQ)
18 mai 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (CMQ/RAMI)
24 mai 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (Le pivot)
6 juin 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (Loisirs St-Rodrigue)
13 juin 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (Corporation des loisirs de Vanier)
13 juin 2017	Information emploi (GDI)
14 juin 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (Patro Laval)
21 juin 2017	Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec (YMCA) - AM • (CMQ/RAMI) - PM

TOTAL : 56 sessions d'information

CALENDRIER des activités 2016 - 2017

Les activités sociales et sportives

DATES	ÉVÉNEMENTS
8 et 9 août 2016	13 ^e édition du Tournoi de soccer des Nations
18 décembre 2016	Fête de Noël
28 décembre 2016	Activité d'intégration par le soccer en collaboration avec la Ville de Québec
29 décembre 2016	Visite en autobus et glissades sur la terrasse Dufferin en collaboration avec la Ville de Québec
26 février 2017	Village Nordik-Pêche sur glace en collaboration avec La capitale assurance et services financiers

TOTAL : 5 activités

Les cafés de bienvenue – travailleurs qualifiés

Réunissent les participants autour de rencontres thématiques leur permettant d'échanger avec leurs pairs. Ces échanges favorisent la transmission d'informations pertinentes, favorables à l'intégration.



DATES

27 juillet 2016

2 août 2016

31 août 2016

27 octobre 2016

24 novembre 2016

6 décembre 2016

22 décembre 2016

24 janvier 2017

7 février 2017

21 février 2017

23 février 2017

7 mars 2017

30 mars 2017

1 juin 2017

TOTAL : 14 sessions

Les suivis collectifs – réfugiés

Permettent aux nouveaux arrivants récemment établis de faire le point sur leur situation depuis leur arrivée à Québec.

DATES	SUIVIS COLLECTIFS
8 juillet 2016	Syrie
15 juillet 2016	Syrie
22 juillet 2016	Syrie
29 juillet 2016	Syrie
29 juillet 2016	Afrique des Grands Lacs
29 juillet 2016	Syrie
2 août 2016	Afrique des Grands Lacs
5 août 2016	Syrie
12 août 2016	Syrie
23 septembre 2016	Syrie
7 octobre 2016	Syrie
28 octobre 2016	Syrie
8 novembre 2016	Afrique des Grands Lacs
11 novembre 2016	Syrie
9 décembre 2016	Syrie
25 janvier 2017	Syrie
26 janvier 2017	Syrie
30 janvier 2017	Syrie
31 janvier 2017	Syrie
3 février 2017	Syrie
8 février 2017	Afrique des Grands Lacs
10 février 2017	Myanmar
22 février 2017	Syrie
10 mars 2017	Syrie
15 mars 2017	Syrie
28 mars 2017	Népal
12 avril 2017	Syrie
20 juin 2017	Afrique des Grands Lacs
21 juin 2017	Afrique des Grands Lacs

TOTAL : 29 suivis

Les activités en soutien aux HCMQ

Les activités en soutien aux plans d'intervention pour les résidents des HCMQ.

DATES	ACTIVITÉS
24 janvier 2017	Comptines et farandoles Développement 0 à 5 ans - Jeunes musiciens du monde
31 janvier 2017	Comptines et farandoles Musique, danse et chant - Jeunes musiciens du monde
3 février 2017	Programme d'échange culturel et d'apprentissage linguistique – Équipe du milieu de vie et bénévoles du CMQ
7 février 2017	Comptines et farandoles Musique et animaux - Jeunes musiciens du monde
28 février 2017	Comptines et farandoles - Développement des enfants 0-5 ans - Jeunes musiciens du monde
3 mars 2017	Programme d'échange culturel et d'apprentissage linguistique — Équipe du milieu de vie et bénévoles du CMQ
10 mars 2017	Programme d'échange culturel et d'apprentissage linguistique — Équipe du milieu de vie et bénévoles du CMQ
17 mars 2017	Comptines et farandoles Le sport et la musique - Jeunes musiciens du monde
21 mars 2017	Comptines et farandoles Chanson et érable - Jeunes musiciens du monde
28 mars 2017	Comptines et farandoles Musique, animaux et danse - Jeunes musiciens du monde
11 avril 2017	Comptine et farandoles Chanson, exercice - Jeunes musiciens du monde
12 avril 2017	Comptines et farandoles Musique du monde et danse - Jeunes musiciens du monde
18 avril 2017	Comptines et farandoles Les formes géométriques - Jeunes musiciens du monde
25 avril 2017	Jeux libre - Activités physique Jeunes musiciens du monde
8 mai 2017	Réunion des locataires- échange d'informations sur le milieu de vie- Équipe du milieu de vie CMQ et HCMQ
9 mai 2017	Comptine et farandole Développement de l'enfant - Jeunes musiciens du monde

TOTAL : 16 activités

CALENDRIER des activités 2016 - 2017

Les formations données



DATES	FORMATIONS
7 novembre 2016	Conférence aux étudiantes en maîtrise de psychoéducation Université Laval (Immigration à Québec – défis, réponses et enjeux)
27 février 2017	Tenue de dossier / Ceriges
25 avril 2017	Conférence Ancienne Lorette Présentation à un comité paroissial de parrainage à Notre-Dame-de-L'Ancienne-Lorette
16 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
20 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
20 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
21 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
22 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
27 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
28 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour
30 juin 2017	Formation interculturelle aux moniteurs, camps de jour

TOTAL : 11 formations

Les représentations

Le CMQ participe à des activités thématiques lui permettant de contribuer à la sensibilisation de la communauté qu'il dessert et de créer également des opportunités de partenariat.

DATES	REPRÉSENTATIONS
26 octobre 2016	Journée des partenaires — Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement (SARCA)
23 mars 2017	Les barrières et les frontières Panel de discussion dans le cadre du Festival international du film ethnographique (FIFEQ)
24 mars 2017	Les migrations — Animation d'une discussion de groupe dans le cadre du Festival international du film ethnographique (FIFEQ)
25 avril 2017	Conférence Ancienne-Lorette — Présentation à un comité paroissial de parrainage à Notre-Dame de L'Ancienne-Lorette

Les formations aux interprètes

DATES	FORMATIONS
15 juin 2017	Session d'information pour les futurs interprètes — Interprétation linguistique, méthodes pratiques et éthique professionnelle — Responsables des interprètes CMQ

TOTAL : 1 formation

La formation du personnel

DATES	FORMATIONS
25 août 2016	Violence organisée, trauma et traumatisme secondaire Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiés et immigrantes (TCRI)
10 octobre 2016	Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)
17 octobre 2016	Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)
11 et 18 novembre 2016	Familles en transition Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiés et immigrantes (TCRI)
2 et 3 mars 2017	Évaluation du fonctionnement social
10 mars 2017	Sensibilisation aux différences culturelles pour les intervenants en jumelage interculturel Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiés et immigrantes (TCRI)
3 et 6 avril 2017	Intervention interculturelle – Service d'aide psychologique aux immigrants et réfugiés (SAPSIR)
21 avril 2017	Une approche personnalisée où le parent devient la Boîte à outils de son enfant Agir ensemble pour le développement des enfants
27 avril 2017	L'enfant réfugié à l'école - Commission scolaire de la Capitale
1 ^{er} mai 2017	Défis d'animation — groupe multi âge - Regroupement Commun'Action 0-5ans St-Sauveur et St-Roch
5 mai 2017	Rencontre nationale à Montréal des intervenants communautaires scolaires interculturels (ICSI) — (TCRI)
29 et 30 mai 2017	Menace identitaire en situation d'intervention interculturelle – (TCRI) 2 juin 2017 – Lac à L'épaule — journée de réflexion et d'échanges pour les employés et les membres du conseil d'administration du CMQ et des HCMQ
13 et 14 juin 2017	Comprendre pour mieux prévenir : la radicalisation violente chez les jeunes (CIUSSS de la Capitale nationale)
20 juin 2017	Parcours pré-migratoire et vie en camps de réfugiés Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiés et immigrantes (TCRI)

Au-delà de trois cents heures de formation interne ont été réalisées à travers la transmission des connaissances, l'intégration et la formation de nouveaux employés, la supervision des stagiaires, l'accompagnement des équipes et l'encadrement des bénévoles et des interprètes.

TOTAL : 14 formations

CALENDRIER des activités 2016 - 2017

L'organisation et la participation à des événements

DATES	ORGANISATION ET PARTICIPATION
15-16 août 2016	Participation aux journées bilan sur l'accueil des réfugiés syriens du MIDI à Montréal
30 septembre 2016	Assemblée générale annuelle du CMQ
9 novembre 2016	Lancement de la campagne de financement du CMQ et des HCMQ
18 avril 2016	Assemblée générale annuelle de la Caisse Desjardins du Centre-ville de Québec au Grand Théâtre de Québec
8 mai 2017	Participation à la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants organisée par la Ville de Québec au Centre Vidéotron
17 mai 2016	Participation à la soirée de présentation « Des aliments ensemble » organisée par madame Nour Sayem et plusieurs femmes d'origine syrienne à Québec
19 juin 2017	Portes ouvertes dans le cadre de la Journée mondiale des réfugiés organisées par le CMQ : plus d'une centaine de membres de la communauté d'accueil ont participé encore cette année à une simulation du processus d'accueil des réfugiés à Québec

La Formation aux bénévoles

DATES	FORMATIONS ET SÉANCES D'ORIENTATIONS
6 juillet 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
17 août 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
23 août 2016	Formation : L'éthique de l'accueil des réfugiés : du droit international à l'intervention individuelle
25 août 2016	Formation : L'éthique de l'accueil des réfugiés : du droit international à l'intervention individuelle
14 septembre 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
5 octobre 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
24 octobre 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
15 novembre 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
8 décembre 2016	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
15 février 2017	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
2 mars 2017	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
18 avril 2017	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles
4 mai 2017	Formation : Introduction à la communication interculturelle
11 mai 2017	Séance d'orientation pour nouveaux bénévoles

La reconnaissance

DATES	RECONNAISSANCE
21 septembre 2016	5 à 7 de reconnaissance pour les bénévoles du CMQ
12 octobre 2016	38 bénévoles ont été invités à une soirée de reconnaissance du bénévolat au Grand Théâtre de Québec organisée par l'Arrondissement La Cité-Limoilou
6 juin 2017	5 à 7 de reconnaissance pour les bénévoles des HCMQ au CMQ

Plus de 600 personnes ont assisté à une séance d'orientation portant sur l'accueil des réfugiés, les services du CMQ et le programme de bénévolat du CMQ en 2016-2017.

123 bénévoles ont participé à une formation en 2016-2017.

Les ateliers et conférences

Le CMQ a participé à différents événements à travers ses présentations informatives ou interactives sur l'immigration et ses enjeux et l'accueil et l'installation des nouveaux arrivants, notamment des réfugiés.

CONFÉRENCES

L'Université Laval, anthropologie, en octobre 2016 – Présentation sur les parcours migratoires et les enjeux relatifs à l'immigration

Le 19^e congrès Métropolis à Montréal, en mars 2017, « Aller de l'avant, Migration et Mobilité au-delà de 2017 » – Présentation sur l'organisation de l'accueil des réfugiés pris en charge par l'État à Québec

Le Centre de recherche SHERPA de l'Institut universitaire au regard des communautés culturelles du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, en novembre 2016 - « Accueillir les réfugiés, pratiques et politiques » – Présentation sur les bonnes pratiques d'intervention

Le Cégep de La Pocatière, en novembre 2016 – Présentation aux étudiants en technique infirmière des services aux personnes immigrantes

L'Université Laval, psycho éducation, en novembre 2016 – Présentation aux étudiants en maîtrise des services du CMQ et du portrait de l'immigration Québec

La 1^{re} Assemblée des partenaires (IPECN), mars 2017 - Présentation du « Portrait de l'immigration dans la Capitale-Nationale »-

L'Université Laval, géographie, en mars 2017 - « Immigration à Québec, défis, réponses et enjeux »

Le CMQ, en décembre 2016 - Monsieur Abdel Wahed Mekki-berrada professeur titulaire à l'Université Laval et membre du groupe SHERPA, organisation d'une présentation et d'une discussion sur les résultats de l'étude sur les déterminants de la radicalisation chez les jeunes

Le Programme Vacances-Été de la Ville de Québec les 16, 20, 21, 22, 27, 28 et 30 juin 2017 - Formation interculturelle aux moniteurs des camps de jour

Le CMQ a donné plusieurs formations sur les catégories d'immigration, les services offerts aux personnes immigrantes et les enjeux relatifs à l'accueil et à l'installation des nouveaux arrivants, notamment des réfugiés.

La préparation à la demande de citoyenneté

LES ATELIERS DE PRÉPARATION À LA DEMANDE DE CITOYENNETÉ

Les ateliers de préparation à la demande de citoyenneté ont été amorcés à la suite de constats faisant état des difficultés dans la préparation des documents et des procédures relatives à l'obtention de la citoyenneté canadienne.

Une dizaine d'ateliers ou de rencontres ont été effectués à cet égard.

Les collaborations

À la demande de certains partenaires, le CMQ a collaboré à différents projets dédiés aux personnes immigrantes

PROJETS

L'ajout de trois partenariats au sein de la structure RAMI (Office municipal d'habitation de Québec, Centre Louis-Jolliet, Centre Culturel Islamique de Québec);

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale et le cabinet du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, monsieur François Blais, pour le projet des intervenants en soutien aux communautés;

L'Université Laval – Baccalauréat en service social, visite et découverte du milieu de travail (9 et 16 novembre 2016);

Emploi-Québec, Option-travail et le Cégep de Sainte-Foy pour la réalisation de l'Événement emploi s'adressant aux personnes immigrantes en mars 2017;

GDI aux services des immeubles pour l'organisation d'une rencontre d'information sur les emplois disponibles auprès des personnes réfugiées en juin 2017.



LES COMITÉS,

tables de concertation,
regroupements et
consultations

Le CMQ s'implique activement au sein de plusieurs comités locaux, régionaux et nationaux

Le Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA) : regroupement national des organismes financés dans le cadre de l'accueil, l'établissement et l'emploi des nouveaux arrivants;

La Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) : regroupement national des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes;

Le Comité spécial pour l'accueil des réfugiés pris en charge par l'État syriens : comité consultatif national sur la préparation et l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État syriens au Québec;

Le Conseil canadien pour les réfugiés : regroupement canadien d'organismes qui travaillent avec les personnes réfugiées;

Le Comité de suivi des actions visant la pleine participation, en français, des personnes réfugiées, notamment syriennes : regroupant différents acteurs institutionnels, communautaires et ministériels afin d'assurer le suivi de l'opération spéciale d'accueil des personnes réfugiées syriennes et de tirer profit de l'expérience pour l'ensemble de l'immigration humanitaire;

Le Réseau de coordination des services : initiée par le Ville de Québec et regroupant différents acteurs autour notamment du parcours des nouveaux arrivants en se dotant d'un mécanisme de collaboration transversale;

Le Comité tactique de coordination interculturelle - communauté québécoise musulmane : réunissant différents acteurs autour des besoins et préoccupations de la communauté québécoise musulmane, à travers des actions concertées;

Le Comité intersectoriel : regroupant différents intervenants afin de coconstruire les actions et les interventions propices au rétablissement des personnes et des familles et des communautés touchées par l'évènement du 29 janvier 2017 au Centre Culturel Islamique de Québec;

Le Comité directeur du partenariat en réseau de la Ville de Québec : regroupant des représentants d'organisations préoccupées par l'accessibilité des services et la participation des nouveaux arrivants à la vie collective;

Le Comité de coordination pour l'accès à l'interprétariat public de la Capitale-Nationale : visant la mise en place et l'opérationnalisation des services d'interprétariat pour les établissements de santé dans la Capitale-Nationale;

Le Comité d'arrimage entre le CMQ et la Clinique de santé des réfugiés : favorisant le maintien des collaborations et des communications au sein du partenariat;

La Table de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale (TCIR) : regroupant différents organismes, groupes ou corporations intéressés à planifier, organiser et réaliser des actions favorisant l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale;

L'Équipe de recherche en partenariat sur la diversité culturelle et l'immigration dans la région de Québec (ÉDIQ) : réunissant différents représentants et chercheurs universitaires, institutionnels communautaires concernés par la diversité culturelle et ses enjeux;

Le Comité de gestion du Réseau des agents de milieu interculturel : rassemblant des partenaires ayant pour fonction, entre autres, de fixer les orientations du service et d'assurer la stabilité du financement;

Le Comité Limoilou Pluriel : visant une intégration durable des personnes immigrantes dans l'arrondissement La Cité-Limoilou;

Le Regroupement 0-5 ans Saint-Roch et Saint-Sauveur : comité de concertation composé de différents intervenants des quartiers centraux concerné par l'impact de la défavorisation des parents sur les enfants et l'éveil à la lecture.

À cette liste s'ajoutent des collaborations régulières ou ad hoc avec nos partenaires communautaires, institutionnels et gouvernementaux.

Les médias

Le CMQ a collaboré à plus d'une douzaine d'entrevues réalisées à la télé et la radio de Radio-Canada, TVA, MAtv, Le Soleil, le Journal de Québec, les grands Hebdos, Les immigrants de la Capitale, etc.



LES PRIORITÉS

2017 - 2018

- L'intervention en soutien aux communautés : poursuivre les efforts de sensibilisation de la communauté d'accueil et développer des pratiques adaptées au contexte social actuel.
- Les communications publiques : prendre la parole et positionner le message du CMQ.
- Le transport et l'accompagnement de santé : définir un service de transport complémentaire et indépendant, adapté aux besoins des nouveaux arrivants et qui s'autofinance.
- Le suivi des besoins en 2^e et 3^e année : accroître et actualiser les services après l'installation des nouveaux arrivants.

L'autofinancement

Les activités d'autofinancement ont généré plus de 10 % des revenus du CMQ en 2016-2017. Le développement de la banque d'interprètes, les dons récoltés dans le cadre de la campagne de financement, les dons pour la fête de Noël et le tournoi de soccer constituent les principales sources de financement de ces activités.



Les remerciements

Grâce au soutien des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés, le CMQ assume ses engagements envers les communautés qu'il dessert. Il tient à les remercier chaleureusement pour leur appui indéfectible à la réalisation de sa mission.

Le CMQ veut également souligner la participation de ses collaborateurs, partenaires et donateurs qui contribuent à l'actualisation et au développement des services pour les nouveaux arrivants dans la région de Québec.

En reconnaissance de leur soutien financier

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

La Ville de Québec

Le ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports

Commission scolaire de la Capitale
Commission scolaire des Premières-Seigneuries
Commission scolaire des Découvreurs
Centre Louis-Jolliet

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

Le Cabinet du ministre François Blais

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Direction régionale de la Capitale-Nationale (R03)

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale

Avenir d'enfants

La Fondation Québec Philanthrope

La Fondation Lucie et André Chagnon

La Fondation santé et services sociaux de la Vieille-Capitale

La Banque Royale du Canada

La Fondation des policiers municipaux de Québec

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 



AVENIR D'ENFANTS
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

**Travail, Emploi
et Solidarité sociale**
Québec 

**Secrétariat à la
Capitale-Nationale**
Québec 

**Éducation
Loisir et Sport**
Québec 

**Santé
et Services sociaux**
Québec 

FONDATION
Québec Philanthrope
INVESTIR POUR DONNER ET PERPÉTUER



 **Fondation Lucie
et André Chagnon**

Fondation 
Santé | services sociaux
Vieille-Capitale

**La Fondation des policiers
municipaux de Québec**

Centre multiethnique de Québec

200, rue Dorchester, Québec (QC) G1K 5Z1
Tél. : 418 687-9771 • Téléc. : 418 687-9063
info@centremultiethnique.com • www.centremultiethnique.com